

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ

Т.В. Пошгарева
«28» октября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством в туризме

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры ИЯТ

 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.

протокол № 3

зав. кафедрой

 Т.В. Вергун

Согласована

зав. выпускающей кафедрой

 Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии факультета
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2

Председатель УМК

 Т.В. Пошгарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Цели освоения дисциплины | 3 |
| 2. Место дисциплины в структуре ООП | 3 |
| 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине | 3 |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы | 4 |
| 5. Содержание и структура дисциплины | 5 |
| 5.1. Содержание дисциплины | 5 |
| 5.2. Структура дисциплины | 6 |
| 5.3. Занятия семинарского типа | 6 |
| 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) | 6 |
| 5.5. Самостоятельная работа | 6 |
| 6. Образовательные технологии | 7 |
| 7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации | 7 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 7 |
| 8.1. Основная литература | 7 |
| 8.2. Дополнительная литература | 7 |
| 8.3. Программное обеспечение | 7 |
| 8.4. Профессиональные базы данных | 7 |
| 8.5. Информационные справочные системы | 8 |
| 8.6. Интернет-ресурсы | 8 |
| 8.7. Методические указания по освоению дисциплины | 8 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины | 13 |
| 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья | 14 |
| Приложение | |
| Дополнения и изменения к рабочей программе | |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Управление качеством в туризме» являются:

- изучение эволюции понятия «качество» и этапов становления и развития управления качеством
- овладение технологиями разработки системы менеджмента качества для предприятий индустрии туризма
- овладение навыками обеспечения качества процессов на предприятия индустрии туризма

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1В.10 Управление качеством в туризме относится к Блоку 1, часть, формируемая участниками образовательных отношений – обязательные дисциплины. Для освоения дисциплины нужны входные знания основ сервисной деятельности в туризме, основ процесса управления туристским предприятием, культуры деловой речи, стандартизации и документационного обеспечения управления, сформированные компетенции в ходе прохождения ознакомительной и сервисной практик.

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули практики) |
|---|--|
| Основы государства и права | Технологии и организация услуг питания |
| Менеджмент в туристской индустрии | Технологии и организация гостиничных услуг |
| Экономика и предпринимательство в сфере туризма | Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма |
| Организация туристской деятельности | Производственная практика (Организационно-управленческая практика) |
| Социология | Производственная практика (Преддипломная практика) |
| Культура и стилистика деловой речи | |
| Организация и планирование деятельности предприятий туризма | |
| Маркетинг в туризме | |
| Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия | |
| Безопасность жизнедеятельности | |
| Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма | |
| Туроперейтинг | |
| Учебная практика (Ознакомительная практика) | |
| Производственная практика (Сервисная практика) | |

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Формируемые компетенции (код компетенции, наименование) | Планируемые результаты обучения | |
|--|---------------------------------|--|
| | | |
| ПК-2 способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства | знать | теоретические основы контроля качества процесса сервиса |
| | уметь | осуществлять технологические процессы контроля качества обслуживания |
| | владеть | навыками контроля качества обслуживания сервисного предприятия |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Триместры |
|----------------------------------|-------------|-----------|
| | | 9 |
| Контактная работа (всего) | 30 | 30 |
| в том числе: | | |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК) | 12 | 12 |

| | | |
|---|------------|-----------|
| из них | | |
| – лекции | 12 | 12 |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ) | 18 | 18 |
| из них | | |
| – семинары (С) | | |
| – практические занятия (ПР) | 18 | 18 |
| – лабораторные работы (ЛР) | | |
| 3) групповые консультации | | |
| 4) индивидуальная работа | | |
| 5) промежуточная аттестация | | |
| Самостоятельная работа (всего) (СР) | 78 | 78 |
| в том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | | |
| Расчетно-графические работы | | |
| Контрольная работа | | |
| Реферат | | |
| Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | | |
| Подготовка к аттестации | | |
| Общий объем, час | 108 | 108 |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Триместры |
|---|-------------|-------------|
| | | А |
| Контактная работа (всего) | 10,3 | 10,3 |
| в том числе: | | |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК) | 4 | 4 |
| из них | | |
| – лекции | 4 | 4 |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ) | 6 | 6 |
| из них | | |
| – семинары (С) | | |
| – практические занятия (ПР) | 6 | 6 |
| – лабораторные работы (ЛР) | | |
| 3) групповые консультации | | |
| 4) индивидуальная работа | | |
| 5) промежуточная аттестация | 0,3 | 0,3 |
| Самостоятельная работа (всего) (СР) | 97,7 | 97,7 |
| в том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | | |
| Расчетно-графические работы | | |
| Контрольная работа | | |
| Реферат | | |
| Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 94 | 94 |
| Подготовка к аттестации | 3,7 | 3,7 |
| Общий объем, час | 108 | 108 |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет |

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Содержание раздела (темы) |
|------------------|---|--|
| 1 | Основные понятия в управлении качеством | Категория «качество». Категории качества по Д. Гарвину: абстрактность, ориентированность на продукт, ориентированность на потребителя, ориентированность на производство, ориентированность на создание ценности. Критерии качества по Зейтамлю, Парасураману и Берри: надежность, отзывчивость, безопасность, взаимопонимание с покупателем, очевидность. Модель расхождения качества по Зейтамлю, Парасураману и Берри. Качество от исполнителя и качество от потребителя. |
| 2 | Теории управления качеством | Система Тейлора. Концепция TQC. Системы TQM и SIX-sigma. Теория Э.Деминга. Цикл Шухарта-Деминга DMAIC. Стратегия непрерывного улучшения качества Дж.Джурана. |
| 3 | Нормативно-правовая база управления качеством в туризме | Стандарты ISO 9000. «Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг» (ГОСТ Р 50691-2013), «Услуги населению: термины и определения» (ГОСТ Р 50646-2012) |
| 4 | Служба управления качеством | Функции служб управления качеством услуг в туристских организациях. Принципы деятельности служб управления качеством в туристских организациях. Организационная структура службы управления качеством в туризме. Деятельность служб по контролю качества. |
| 5 | Политика управления качеством | Направления деятельности по управлению качеством. Стратегия управления качеством в туристском предприятии. Принципы разработки политики управления качеством в туристских организациях. Этапы разработки политики управления качеством в туризме. Разработка программ по управлению качеством в туристском предприятии. |
| 6 | Качество туристских услуг | Качество исполнения услуг. Качество обслуживания. Стандарты обслуживания предприятий туристской сферы. Подходы к разработке стандартов качества обслуживания. Стандарты поведения. Стандарты внешнего вида. Стандарты выполнения технологических стадий. |

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Количество часов | | | | | | |
|------------------|---|------------------|----|---|----|----|-----|----|
| | | Всего | ЛК | С | ПР | ЛР | ... | СР |
| 1 | Основные понятия в управлении качеством | 18 | 2 | | 2 | | | 14 |
| 2 | Теории управления качеством | 18 | 2 | | 2 | | | 14 |
| 3 | Нормативно-правовая база управления качеством в туризме | 18 | 2 | | 2 | | | 14 |
| 4 | Служба управления качеством | 18 | 2 | | 4 | | | 12 |
| 5 | Политика управления качеством | 18 | 2 | | 4 | | | 12 |
| 6 | Качество туристских услуг | 18 | 2 | | 4 | | | 12 |
| | Групповая консультация | | | | | | | |
| | Промежуточная аттестация | | | | | | | |
| | Общий объем | 108 | 12 | | 18 | | | 78 |

Заочная форма обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Количество часов | | | | | | |
|------------------|---|------------------|----|---|----|----|-----|----|
| | | Всего | ЛК | С | ПР | ЛР | ... | СР |
| 1 | Основные понятия в управлении качеством | 18 | | | 2 | | | 16 |
| 2 | Теории управления качеством | 18 | 2 | | | | | 16 |
| 3 | Нормативно-правовая база управления качеством в туризме | 18 | | | 2 | | | 16 |
| 4 | Служба управления качеством | 18 | | | | | | 18 |

| | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|-----|---|--|---|--|--|----|
| 5 | Политика управления качеством | 16 | 2 | | 2 | | | 12 |
| 6 | Качество туристских услуг | 16 | | | | | | 16 |
| | Промежуточная аттестация | 4 | | | | | | |
| | Общий объем | 108 | 4 | | 6 | | | 94 |

5.3. Занятия семинарского типа

| № раздела (темы) | Тема | Количество часов | |
|------------------|--|------------------|--------|
| | | очно | заочно |
| 1 | Основные понятия в управлении качеством | 2 | 2 |
| 2 | Теории управления качеством | 2 | |
| 3 | Нормативно-правовая база управления качеством обслуживания | 2 | 2 |
| 4 | Служба управления качеством | 4 | |
| 5 | Политика управления качеством | 4 | 2 |
| 6 | Качество туристских услуг | 4 | |

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрено

5.5. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

| № раздела (темы) | Виды самостоятельной работы | Количество часов | |
|------------------|--|------------------|--------|
| | | очно | заочно |
| 1 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО). | 14 | 16 |
| 2 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО). | 14 | 16 |
| 3 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО). | 14 | 16 |
| 4 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО). | 12 | 18 |
| 5 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО). | 12 | 12 |
| 6 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО). | 12 | 16 |

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

| № темы | Вид занятия | Используемые интерактивные образовательные технологии | Количество часов | |
|--------|-------------|---|------------------|--------|
| | | | очно | заочно |
| 5 | ПР | Учебная дискуссия | 2 | 2 |

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством в туризме» приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ершов А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, Университетская книга, 2008.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9102.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс]: учебник/ Ополченев И.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Советский спорт, 2008.— 248 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Синьковский Н.М. Основы управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Синьковский Н.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2013.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46501.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.З. Габдукаева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.2. Дополнительная литература

1. Ершов А.К. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ершов А.К.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, Университетская книга, 2008.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9102.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Петухова Л.В., Денисова Я.В.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Word, Microsoft Excell

8.4. Профессиональные базы данных

1. www.quality.eup.ru – Менеджмент качества и ISO 9000
2. www.mirq.ru – Официальный сайт всероссийской организации качества «Мир качества»
3. www.deming.ru – Ассоциация Деминга
4. www.9001-2001.ru - Международный центр стандартизации и сертификации

8.5. Информационные справочные системы

1. www.consultant.ru - Консультант Плюс
2. www.iprbookshop.ru - Электронно-библиотечная система

8.6. Интернет-ресурсы

1. www.yandex.ru
2. www.google.ru
3. www.quality-journal.ru - «Качество, инновации, образование» - научный журнал для специалистов по качеству

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке конспекта

Конспектирование — это процесс образования нового знания на основе изучаемого. Оно соответствует особенностям читающего и задачам его деятельности. Конспектирование — способ переработки информации для последующего ее использования самим конспектирующим. Теоретический текст конспектируется с учетом структуры его содержания. Конспектирующий выделяет понятия, категории, законы, принципы, идеи, выводы, факты и т. д. Затем выявляются связи и отношения между этими компонентами текста. Эмпирический текст конспектируется с учетом специфики его структуры. В нем чаще всего будут представлены факты, события, ситуации, даты, статистические данные, конкретные свойства явлений и т. д. Конспектирование бывает выборочное и сквозное, репродуктивное и продуктивное. Каждый вид конспектирования отличается особенностями, определяющими пригодность для решения разных задач. Формы конспектирования довольно разнообразны: выписки; составление плана; тезисы; аннотация; рецензия. Технологические приемы конспектирования: выписки цитат; пересказ своими словами; выделение идей и теорий; критические замечания; уточнения; перевод на более простой и понятный язык; собственные разъяснения; сравнение позиций; реконструкция текста в виде создания таблиц, рисунков, схем; описание связей и отношений; введение дополнительной информации и др. Конспектировать лучше на одной стороне листа, чтобы потом можно было свободно использовать этот материал: разрезать, вставить в текст, перенести из рамок одной темы в другую и т. д. Хороший конспект отличается краткостью (не более 1/8 первичного текста); целевой направленностью; научной корректностью; ясностью, четкостью, понятностью.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические указания по подготовке доклада

Для подготовки доклада по проблемным вопросам дисциплины «Теоретические основы создания информационного общества» студенту необходимо выбрать тему доклада, которые изложены в рабочей учебной программе дисциплины и данных методических указаниях.

При подготовке доклада студенту необходимо учитывать, что доклад – это вид научно-исследовательской работы, когда ставится проблема, приводятся разные точки зрения, а также вырабатывается аргументированный подход автора к ее решению. Доклад оформляется в виде презентации, продолжительность выступления с докладом (презентацией) не превышает 10 минут.

Работа над докладом (презентацией) осуществляется в несколько этапов:

1. Подбор и изучение основных источников.
2. Систематизация материала, его обобщение.
3. Выработка структуры доклада:
 - а) формулировка темы, ее актуальности;
 - б) обозначение проблемных вопросов, основных подходов в науке и на практике к их решению;
 - в) гипотеза;
 - г) результаты, полученные автором, их обоснование.
4. Подготовка доклада (презентации).
5. Подготовка к публичному выступлению с докладом (презентацией), к ответам на вопросы аудитории.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего,

посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно. Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания

к подготовке и проведению учебной дискуссии

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы.

При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации,

сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.

5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т. п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата сформирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Вторая стадия — стадия оценки — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.
2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия — стадия консолидации — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.
3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.
4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

- *Уточняющие (закрытые)* вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».
- *Восполняющие (открытые)* вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: *что, где, когда, как, почему* и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование

информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими*, *активизирующими внимание*, *активизирующими память*, *развивающими мышление*. В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование). Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

- При подготовке к экзамену студенту необходимо:
 - – ознакомиться с предложенным списком вопросов;
 - – повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
 - – повторить основные понятия и термины;
 - – ответить на вопросы теста (если заданы).
- В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов.

Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

- **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента**

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под

непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

Приложение

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

по дисциплине «Управление качеством в туризме»

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

| Результаты обучения (код и наименование) | | Показатель оценивания | Критерии оценивания | Процедуры оценивания |
|--|--|---|--|---|
| знать | теоретические основы контроля качества процесса сервиса | трактовка ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению теоретических основ контроля качества процесса сервиса | правильность трактовки основных феноменов, ключевых понятий, теоретических положений и прикладных значений основных подходов к изучению теоретических основ контроля качества процесса сервиса | Практические задания Тестирование Круглый стол Устный опрос Экзамен |
| уметь | осуществлять технологические процессы контроля качества обслуживания | практические задания, направленные на оценку умения осуществлять технологические процессы контроля качества обслуживания | правильность и полнота выполнения практических заданий, направленных на оценку умения осуществлять технологические процессы контроля качества обслуживания | Практические задания Тестирование Круглый стол Устный опрос Экзамен |
| владеть | навыками контроля качества обслуживания сервисного предприятия | практические задания, направленные на оценку владения навыками контроля качества обслуживания сервисного предприятия | правильность и полнота выполнения практических заданий, направленных на оценку владения навыками контроля качества обслуживания сервисного предприятия | Практические задания Тестирование Круглый стол Устный опрос Экзамен |
| Промежуточная аттестация | | | | Экзамен |

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, участия в круглом столе, ответа при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения круглого стола

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.5.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:
 - а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
 - б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
 - в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».
2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
 - а) количественные, сюрпризные характеристики;
 - б) обязательные, сюрпризные характеристики;
 - в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.
3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

- а) в фазе отбраковки;
 - б) в фазе контроля качества;
 - в) в фазе управления качеством.
4. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:
- а) в фазе отбраковки;
 - б) в фазе контроля качества;
 - в) в фазе управления качеством.
5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
- а) 1987 г.;
 - б) 1997 г.;
 - в) 2005 г.
6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:
- а) качество фирмы;
 - б) качество производственных процессов;
 - в) качество жизни.
7. TQM (Total Quality management) – это:
- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
 - б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
 - в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.
8. Главными составляющими качества продукта являются:
- а) технические характеристики;
 - б) безопасность и надежность;
 - в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.
9. Процедуры рока-уоке используются:
- а) только в производстве;
 - б) только в сфере услуг;
 - в) и в производстве, и в сфере услуг.
10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:
- а) на стадиях проектирования и производства;
 - б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
 - в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.
11. В реализации подхода TQM участвуют:
- а) все службы и подразделения компании;
 - б) только служба качества;
 - в) руководство компании и служба качества.
12. Эффективность подхода TQM зависит:
- а) в первую очередь от менеджеров среднего звена;
 - б) в первую очередь от руководства компании;
 - в) в первую очередь от службы качества в компании.
13. Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):
- а) непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании;
 - б) увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов;
 - в) вовлечения и обучения всего персонала;
 - г) мониторинга поставщиков и качества их продукции.
14. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:
- а) статистические методы;
 - б) цикл Деминга;
 - в) система Шинго;
 - г) benchmarking.
15. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:
- а) избавиться от нерадивых работников;
 - б) провести корректировку всей системы управления компанией;
 - в) ужесточить контроль всех процессов в компании.
16. Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является (выберите неверный тезис):
- а) обеспокоенность состоянием окружающей среды;
 - б) требование клиентов;
 - в) перспектива роста конкурентоспособности компании.
17. Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис):

- а) совместно с гистограммами;
 - б) совместно с диаграммами Парето;
 - в) только самостоятельно.
18. Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии:
- а) отсутствие серий и трендов;
 - б) выход точек за контрольные границы;
 - в) периодичность;
 - г) упорядоченность в расположении точек.
19. Затраты на качество – это:
- а) затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента;
 - б) затраты на внутренний и внешний брак;
 - в) затраты на функционирование службы качества в компании.
20. Система Тейлора впервые была внедрена:
- а) 1905 г.;
 - б) 1949 г.;
 - в) 1951 г.;
 - г) 1964 г.
21. Цикл Деминга – модель улучшения, включает:
- а) планирование, осуществление управления качеством;
 - б) планирование качества;
 - в) планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством.
22. Закон, устанавливающий перечень НД в РФ:
- а) федеральный закон «О качестве и безопасности»;
 - б) федеральный закон «О техническом регулировании»;
 - в) федеральный закон «О защите прав потребителей».
23. Что такое ИСО (ISO):
- а) международная организация по стандартизации;
 - б) международная электротехническая комиссия;
 - в) международная лаборатория.
24. Что такое «серия ISO-9000»:
- а) пакет документов;
 - б) стандарты по обеспечению качества;
 - в) стандарты на продукцию.
25. Росстандарт – это:
- а) организация по сертификации продукции;
 - б) организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией;
 - в) организация по управлению охраной окружающей среды.
26. Принципы, положенные в основу сертификации качества:
- а) конфиденциальность;
 - б) добровольность;
 - в) конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность.

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.2. Перечень типовых практических заданий

Задание 1.

Определите основные этапы развития систем качества. Обоснуйте ответ.

Задание 2.

Определите параметры конкурентоспособности. Обоснуйте ответ.

Задание 3.

Определите принципы стандартизации. Обоснуйте ответ.

Задание 4.

Определите структуру и состав международных стандартов по управлению качеством. Обоснуйте ответ.

Задание 5.

Определите направления деятельности по управлению качеством обслуживания. Обоснуйте ответ.

Критерии и шкала оценки решения практического задания

| Оценка | Критерии |
|---------------|-----------------|
|---------------|-----------------|

| | |
|----------------------------|--|
| Отлично | Отлично ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям. |
| Хорошо | Хорошо ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечают установленным требованиям. |
| Удовлетворительно | При удовлетворительном ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечают установленным требованиям. |
| Неудовлетворительно | При неудовлетворительном ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям. |

3.3. Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Охарактеризуйте эволюцию понятия «качество»
2. В чем заключается различие понятий «качество» и «полезность»?
3. Дайте определение термину «качество услуги» и её составляющих
4. Раскройте факторы, определяющие значения качества продукции для потребителя и изготовителя
5. Сформулируйте концепцию четырех уровней качества
6. Взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления
7. Теория управления качеством Э.Деминга
8. Стратегия непрерывного улучшения качества Дж.Джурана.
9. Система TQC, система TQM
10. Общее и различия в определениях «качество» и «конкурентоспособность»
11. Внешнее и внутреннее конкурентное преимущество
12. Принципы стандартизации
13. Правила разработки и утверждения национальных стандартов
14. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия
15. Принципы международной стандартизации
16. Основные требования стандартов в сфере сервиса
17. Направления деятельности по управлению качеством обслуживания
18. Принципы разработки политики управления качеством в сервисных организациях
19. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества
20. Служба управления качеством. Функции служб управления качеством услуг в сервисных организациях
21. Качество обслуживания. Стандарты обслуживания предприятий сферы сервиса
22. Циклическая модель поведения потребителя

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

| Оценка | Критерии |
|--------|----------|
|--------|----------|

| | |
|----------------------------|--|
| Отлично | Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. |
| Хорошо | Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. |
| Удовлетворительно | При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно. |
| Неудовлетворительно | При неудовлетворительном ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. |

3.4. Перечень типовых дискуссионных тем для проведения круглого стола

1. Направления деятельности по управлению качеством обслуживания
2. Принципы разработки политики управления качеством в сервисных организациях
3. Качество обслуживания. Стандарты обслуживания предприятий сферы сервиса

Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

| Оценка | Критерии |
|--------------------------|--|
| Отлично | Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Хорошо | Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы, но слабо иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Удовлетворительно | При удовлетворительном ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к |

| | |
|----------------------------|--|
| | сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Неудовлетворительно | При неудовлетворительном ответе обучающийся в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.5. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Охарактеризуйте эволюцию понятия «качество»
2. В чем заключается различие понятий «качество» и «полезность»?
3. Дайте определение термину «качество услуги» и её составляющих
4. Раскройте факторы, определяющие значения качества продукции для потребителя и изготовителя
5. Сформулируйте концепцию четырех уровней качества
6. Взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления
7. Теория управления качеством Э.Деминга
8. Стратегия непрерывного улучшения качества Дж.Джурана.
9. Система TQC, система TQM
10. Общее и различия в определениях «качество» и «конкурентоспособность»
11. Внешнее и внутреннее конкурентное преимущество
12. Принципы стандартизации
13. Правила разработки и утверждения национальных стандартов
14. Добровольное и обязательное подтверждение соответствия
15. Принципы международной стандартизации
16. Основные требования стандартов в сфере сервиса
17. Направления деятельности по управлению качеством обслуживания
18. Принципы разработки политики управления качеством в сервисных организациях
19. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества
20. Служба управления качеством. Функции служб управления качеством услуг в сервисных организациях
21. Качество обслуживания. Стандарты обслуживания предприятий сферы сервиса
22. Циклическая модель поведения потребителя

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

| Оценка | Критерии ответа |
|---------------------|---|
| Отлично | Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. |
| Хорошо | Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики. |
| Удовлетвори- | Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто |

| | |
|----------------------------|--|
| Тельно | слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях. |
| Неудовлетворительно | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов. |